

# POLITIQUE DE RETOUR POUR LES DISTRIBUTEURS

## 1. Objet et énoncé général de la politique

- 1.1. Ecolab valorise tous les distributeurs, et son engagement envers la qualité des produits et un service supérieur est attesté par une politique de retour équitable et raisonnable qui aborde les préoccupations des distributeurs de la meilleure façon tout en gérant les coûts, la sécurité de la chaîne logistique des retours et la conformité aux lois en vigueur.
- 1.2. La présente politique entre en vigueur à compter du 1er février 2023, s'applique à tous les distributeurs américains et canadiens, et remplace et annule toutes les politiques de retour antérieures. Ecolab se réserve le droit d'actualiser et de modifier la présente Politique en tout ou en partie sans préavis.
- 1.3. Dans le cadre de la présente Politique, un **Distributeur** désigne toute partie qui achète des produits ou équipements d'Ecolab dans le but de les revendre à un utilisateur final. La présente politique s'applique aux achats effectués par un distributeur, avant que celui-ci les revende à un utilisateur final. Le mot **Produit** désigne tout ce qui est vendu par Ecolab, sauf les services.
- 1.4. Sauf dans le cas d'une erreur de la part d'Ecolab, les retours font l'objet des frais de réapprovisionnement habituels.
- 1.5. Le distributeur peut communiquer avec son représentant commercial Ecolab attitré ou avec le service à la clientèle d'Ecolab pour toute question portant sur la présente Politique.

## 2. Politique

### 2.1. Autorisation de retour

- 2.1.1. La demande d'autorisation de retour doit inclure tous les renseignements suivants et doit être approuvée par écrit au préalable par le représentant commercial Ecolab attitré au Distributeur ou par le Service à la clientèle d'Ecolab :
  - 2.1.1.1. Le numéro de commande Ecolab initial ou le numéro de compte client du Distributeur et le numéro de bon de commande du Distributeur
  - 2.1.1.2. Les particularités des produits faisant l'objet du retour et la quantité retournée (p. ex., le numéro de produit, le numéro de série de l'équipement)
  - 2.1.1.3. La raison précise du retour
  - 2.1.1.4. Les coordonnées précises du Distributeur (nom, numéro de téléphone, adresse courriel)

2.1.2. Aucune autorisation de retour ne sera accordée pour :

- 2.1.2.1. Tout produit endommagé, si plus de vingt-et-un jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.2. Tout produit à base de chlore, si plus de vingt-et-un jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.3. Tout autre produit, si plus de quatre-vingt-dix jours civils après la date de livraison initiale se sont écoulés
- 2.1.2.4. Tout équipement adapté selon les spécifications du Distributeur
- 2.1.2.5. Tout produit endommagé ou perdu par le Distributeur ou endommagé durant le transport, lorsque ce dernier est organisé par le transporteur du Distributeur
- 2.1.2.6. Tout produit contaminé sur le site du client et résultant d'une erreur de la part du Distributeur
- 2.1.2.7. Tout produit dont le contenant est ouvert, y compris les caisses partiellement ouvertes
- 2.1.2.8. Tout produit dont l'état n'en permet pas la revente
- 2.1.2.9. Tout produit endommagé par une utilisation ou manutention erronée, une négligence ou des facteurs environnementaux
- 2.1.2.10. Tout produit retourné en raison d'une erreur de la part du Distributeur lorsque le prix d'achat sur la commande initiale est inférieur à 500 USD

## 2.2. Refus de livraison

2.2.1. Dans le cas où le Distributeur refuse la livraison de toute commande de produits vendus, le transporteur retournera les produits conformément aux instructions d'Ecolab. Le compte client du Distributeur sera crédité, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels et de tout autre coût applicable tels que les frais d'élimination. Aucun crédit ne sera accordé lorsque les frais d'expédition de retour excèdent le total de la commande.

## 2.3. Annulation de commande

2.3.1. Tout changement à une commande ou toute annulation d'une commande doit être demandé(e) avant l'exécution de ladite commande. Le compte client du Distributeur sera crédité, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels et de tout autre coût applicable tels que les frais d'élimination.

## 2.4. Risque de pertes

2.4.1. Il incombe au Distributeur d'examiner soigneusement tous les produits reçus afin d'identifier tout dommage subi durant le transport avant d'accepter la

livraison. Aucun crédit ne sera accordé à moins que le Distributeur identifie les dommages et en informe son représentant commercial attitré ou le Service à la clientèle d'Ecolab dans un délai de vingt-et-un jours civils suivant la réception de la commande initiale.

Ecolab n'accepte aucune responsabilité envers toute perte ou tout dommage après le délai de vingt-et-un jours et aucun crédit ne sera accordé.

Le Distributeur sera responsable de l'élimination sécuritaire de tout matériel, conformément aux exigences légales et réglementaires, en plus des coûts de manutention et d'élimination connexes engagés par Ecolab. Le recouvrement de ces coûts pourrait être présenté au Distributeur sous forme de facture.

## 2.5. Dommages, ruptures de stocks et excédents

- 2.5.1. Le transporteur du Distributeur ou le tiers transporteur autorisé par le Distributeur est responsable de tout dommage ou de toute perte des retours pendant le transport lorsque ledit transport est organisé par le Distributeur.
- 2.5.2. Ecolab ou son tiers transporteur autorisé est responsable de tout dommage ou de toute perte des retours pendant le transport lorsque ledit transport est organisé par Ecolab par l'entremise d'une lettre de transport autorisée au préalable.
- 2.5.3. Procédures relatives aux dommages, ruptures de stocks et excédents :
  - 2.5.3.1. L'expédition des produits au point de possession (qu'il s'agisse de livraison ou de ramassage) doit être soigneusement inspectée afin de déterminer s'il existe des ruptures de stocks, des excédents ou des dommages concernant le produit.
  - 2.5.3.2. Pour les ramassages, il incombe à l'expéditeur de précharger et de compter la livraison. Veillez à ce que le conducteur vérifie le connaissance et le seau à l'arrivage afin de s'assurer qu'il ramasse le chargement adéquat.
  - 2.5.3.3. Pour les livraisons, demandez au transporteur (conducteur) de prendre note des ruptures de stocks, excédents ou dommages éventuels et de signer le document de livraison. Refusez d'accepter toute marchandise endommagée et demandez au transporteur de la retourner en « franco égaré » à notre usine qui l'a expédiée. Aucun crédit ne sera émis à moins que le produit endommagé ou en rupture de stock ne soit noté sur le document de livraison.
  - 2.5.3.4. **Le Service à la clientèle d'Ecolab doit être informé, dans les 21 jours suivant la réception, de tout produit en rupture de stock, excédentaire ou endommagé non inclus sur le connaissance original.**
  - 2.5.3.5. Ecolab n'accepte aucune responsabilité pour tout dommage qui a lieu après la livraison du produit au Distributeur.

## 2.6. Manutention et élimination du produit retourné

- 2.6.1. Le Distributeur ne peut retourner aucun produit à Ecolab, sauf les produits spécifiques autorisés par écrit au préalable par Ecolab. Dans les situations où le Distributeur possède des produits qui ne peuvent être retournés à Ecolab (conformément à la présente Politique), le Distributeur est responsable de la bonne manutention ou élimination desdits produits. Dans les situations où le Distributeur choisit d'éliminer ces produits, il doit faire en sorte de les emballer, expédier et éliminer conformément aux lois et règlements fédéraux, locaux, provinciaux ou d'État. Le Distributeur convient d'indemniser et d'exonérer Ecolab pour tout dommage ou toute responsabilité découlant du non-respect de ces lois et règlements de la part du Distributeur.
- 2.6.2. Pour les retours de produits autorisés dans le cadre de la présente Politique où Ecolab est responsable de leur élimination, Ecolab s'engage à le faire de façon sécuritaire.
- 2.6.3. Ecolab n'accepte aucune responsabilité envers tout aspect de l'élimination d'un produit retourné par un Distributeur, mais qui ne provient pas d'Ecolab (p. ex., produits des concurrents).

## 2.7. Équipement adapté

- 2.7.1. Tout équipement fabriqué et adapté selon les spécifications uniques du Distributeur ne peut pas être retourné.

## 2.8. Livraisons directes

- 2.8.1. Une livraison directe d'Ecolab constitue la livraison d'un produit ou d'équipement obtenu pour un Distributeur par Ecolab auprès d'un tiers qui l'expédie directement au Distributeur d'Ecolab.
- 2.8.2. Les retours liés à une livraison directe ne seront acceptés qu'en fonction des critères d'admissibilité à un retour établis par le fournisseur d'origine et doivent être retournés directement au fournisseur d'origine.
- 2.8.3. Le compte client du Distributeur sera crédité pour tout produit en bon état, tel que déterminé par l'inspection du fournisseur d'origine, déduction faite des frais de réapprovisionnement habituels d'Ecolab, et le crédit peut en outre faire l'objet de réductions supplémentaires liées à la politique de retour du fournisseur d'origine, si ces frais dépassent les frais de réapprovisionnement prévus.

## 2.9. Emballage et étiquetage pour le retour

- 2.9.1. Les retours doivent être correctement préparés pour le transport, conformément aux règlements de transport applicables et doivent clairement indiquer le numéro d'autorisation de retour. Ecolab peut facturer au Distributeur les coûts afférents si le retour résulte d'une erreur de la part du Distributeur.

## 2.10. Expédition de retour et calendrier d'exécution

2.10.1. Le Distributeur doit expédier les retours autorisés au préalable conformément aux conditions d'expédition et instructions d'Ecolab dans les trente jours civils suivant l'autorisation de retour, faute de quoi ladite autorisation de retour ne sera plus valide. Si le transporteur n'a pas communiqué avec le Distributeur dans les sept jours civils suivant l'autorisation, le Distributeur doit en aviser le Service à la clientèle d'Ecolab.

2.10.2. Les retours qui indiquent « fret payable à destination » seront refusés. Ecolab n'accepte aucune responsabilité pour les frais d'expédition liés à tout transport organisé par le Distributeur ni pour les coûts liés au produit.

## 2.11. Réception de mauvais produits

2.11.1. Seuls les produits indiqués dans l'autorisation de retour seront acceptés. Aucun crédit ne sera accordé pour tout autre produit et le Distributeur peut être tenu responsable des frais de manutention et d'élimination connexes engagés par Ecolab.

## 2.12. Inspection

2.12.1. Une inspection du produit retourné sera effectuée en vue d'établir sa conformité aux critères d'admissibilité à un retour définis par Ecolab.

2.12.2. À la suite de l'inspection, les demandes de crédit peuvent être réduites ou refusées en conséquence, si le Distributeur est jugé responsable, y compris les frais d'élimination supplémentaires.

## 2.13. Application d'un crédit

2.13.1. Sauf s'il en est autrement convenu, les crédits moins les frais de réapprovisionnement ou autres frais applicables peuvent être émis selon la même méthode de paiement que la facture initiale et seront accordés à la conclusion de l'inspection et du traitement du retour.

## 2.14. Frais de réapprovisionnement et autres frais

2.14.1. Ecolab se réserve le droit de facturer au Distributeur les erreurs causées par le Distributeur, comme stipulé dans la présente Politique. Cela inclut les produits et l'équipement commandés par erreur, refusés à la livraison ou pour lesquels la commande n'a pas été annulée dans le délai nécessaire pour annuler la livraison.

2.14.2. Les frais de réapprovisionnement servent à couvrir une partie des frais de fret de retour et des frais de manutention connexes engagés par Ecolab. Ces frais sont calculés en fonction du coût total des produits facturés qui font l'objet de la demande de retour.

2.14.3. D'autres frais raisonnables peuvent être facturés à la discrétion d'Ecolab, y compris, sans pourtant s'y limiter, les frais d'élimination et les frais de manutention supplémentaires.

| CRITÈRES D'ADMISSIBILITÉ À UN CRÉDIT              |   |
|---|---|
| <b>25%</b><br><b>Frais de réapprovisionnement</b> | <b>Erreurs de la part du Distributeur pour les retours acceptés</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Produits autorisés au préalable et acceptables</li> <li>• Commande annulée trop tard</li> <li>• Refus de livraison</li> <li>• Expédition directe du fournisseur (le montant peut être plus élevé)</li> </ul>   |
| <b>Aucun crédit</b>                               | <b>Erreur de la part du Distributeur pour les retours sans autorisation</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aucune autorisation de retour</li> <li>• Produit ouvert</li> <li>• Valeur &lt; 500 \$</li> <li>• Équipement personnalisé</li> <li>• Le produit ne satisfait pas aux normes d'inspection d'Ecolab</li> <li>• Le produit ne satisfait pas aux normes d'inspection du fournisseur direct</li> <li>• Produit reçu plus de trente jours civils suivant la date de l'autorisation</li> <li>• Produit erroné reçu</li> <li>• Produit endommagé par le transporteur du Distributeur</li> </ul> |